



AL MINISTERO DELLO SVILUPPO ECONOMICO
Direzione Generale per il mercato, la concorrenza,
la tutela del consumatore e la normativa tecnica

PEC: dgmccnt.div05@pec.mise.gov.it

D M. 10 agosto 2020, art. 2. (Emergenza sanitaria da Covid-19).
Art. 148 della legge 23 dicembre 2000, n. 388.

COMUNICAZIONE

DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DI CERTIFICAZIONE (artt. 46 e 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445)

Il sottoscritto: Michele Granatiero			
Tel.	Cell.	Mail	pec
081 7967678	338 3949765	michele.granatiero@regione.campania.it	uod.500202@pec.regione.campania.it
Dirigente in qualità di responsabile			
Ufficio: UOD 02 Attività artigianali, commerciali e distributive. Cooperative e relative attività di controllo. Tutela dei consumatori			
Regione: Campania		Codice fiscale: 800.119.906.39	
Via e N° civico: Centro Direzionale Isola A/6		Cap: 80143	Città: Napoli
Telefono: 081 7967678	e-mail: michele.granatiero@regione.campania.it	PEC: uod.500202@pec.regione.campania.it	

COMUNICA

consapevole delle sanzioni penali in caso di dichiarazioni mendaci e di formazione o uso di atti falsi e della conseguente decadenza dai benefici eventualmente conseguiti sulla base di dichiarazioni non veritiere, (artt. 75 e 76 del D.P.R. 445/2000), sotto la propria responsabilità

1. Che risorse pari ad € 669.912,18 di cui all'art. 2 del DM 10 agosto 2020 come determinate ai sensi del punto 2.1 dell'avviso MISE del 30 settembre 2020 sono destinate alla realizzazione delle seguenti attività:

[1] Assistenza socio-sanitaria, compreso il sostegno psicologico alla popolazione soprattutto adulta e ai minori;

Il contesto di emergenza sanitaria che stiamo vivendo, caratterizzato da una convivenza forzata con il virus Covid-19 e dal conseguente timore sull'incremento dei contagi, sta alimentando un fenomeno di forte difficoltà all'accesso alle cure non solo da parte di persone affette da patologie croniche ma anche di coloro che hanno episodici problemi di salute.

Contestualmente si assiste ad una compressione dell'offerta pubblica di servizi specialistici e ambulatoriali, causata proprio dalla scelta emergenziale di convertire intere strutture ospedaliere per fronteggiare la crisi pandemica, accentuando così i rischi per la salute pubblica.

Alla luce di tanto si intende finalizzare le abituali azioni di tutela, enfatizzando gli aspetti connessi alla salute, alla salubrità ed al benessere fisico, stante le difficoltà di una adeguata fruizione delle informazioni legate alle cure, a causa dello stravolgimento delle prestazioni in capo al Servizio Sanitario regionale.

A solo titolo esemplificativo, tra le azioni esperibili si prospettano:

- Una campagna di comunicazione denominabile "Info-Pillole di Sanità" sarà articolata sulle opzioni che il Servizio Sanitario regionale offre in questa fase di pandemia e su come accedervi.

La campagna si caratterizza tenendo conto che proprio in questa fase, le prestazioni, potranno subire modifiche repentine, tali da essere rimodulate all'occorrenza.

- Una serie di Sportelli suscettibili di offrire fra l'altro anche forme di sostegno psicologico sia in presenza/telefonticamente/online in grado di dare supporto di base ed indicazioni preliminari a quanti ne sentissero l'esigenza;

- Supporti online anche da parte degli sportelli dedicati delle Associazioni coinvolte, alla fruizione delle prestazioni tra cui l'accesso ai servizi sanitari per via informatica. azioni di accompagnamento, dei cittadini meno avvezzi a sfruttare le nuove tecnologie.

Tanto, perché rispetto a talune Regioni, la Campania vive una più evidente condizione di fragilità strutturale, con problemi spesso cronicizzati, che ad esempio, più facilmente si interpongono alla fruizione adeguata degli interventi terapeutici specie per quelli più immediati tra i quali si può annoverare il contrasto all'emergenza Covid.

[2] Potenziamento della disponibilità e dell'impiego degli strumenti di comunicazione digitale;

Implementazione di nuovi strumenti digitali e/o il potenziamento di quelli già esistenti.

Tra le scelte di possibili attività e strumenti su cui agire, in modo non esaustivo:

- Attivazione di canali dedicati: telefonici, chat, videochat di interazione con il cittadino;
- Realizzazione di pillole informative pluritematiche registrate, da veicolare su canali social per la divulgazione delle info utili al cittadino su diritti, salute, igiene e sulla prevenzione covid- 9;
- Realizzazione di webinar di approfondimento su temi di massimo interesse sociale inclusi quelli collegati alla pandemia sia per la formazione operatori, sia a cittadini e gruppi di aggregazione territoriale inclusa la rete del terzo settore;

Tali strumenti integrati saranno utili a raggiungere il più alto numero di cittadini al fine di diffondere comunicazioni e consigli inerenti la situazione sanitaria e non solo.

Lo strumento vuole inoltre contribuire a colmare il gap digitale che impedisce di fruire al meglio e in sicurezza dei servizi online, La modalità dell'intervento dovrà seguire i termini fissati nel cronoprogramma che sarà all'uopo predisposto.

[3] Supporto agli sportelli o canali dedicati a favore dei consumatori.

Nell'ottica di potenziare lo schema di supporto al cittadino, il Progetto renderà disponibili un numero idoneo di sportelli fisici e canali dedicati a favore dei consumatori, afferenti la rete regionale, dove meglio provvedere alle indicate attività di informazione sanitaria.

L'attività di sportello sarà programmata seguendo il presente schema operativo:

- o ASSISTENZA TELEFONICA MODULARE: erogata tramite fonia fissa e/o fonia mobile con possibilità di utilizzo dei canali chat (ad esempio whatsapp-viber-wechat etc.), prestata da personale adeguatamente formato e preposto a dare agevoli informazioni sulle questioni Covid19.

- o ASSISTENZA ON LINE: tramite consulenza via e-mail o sistemi similari di contatto, il servizio sarà attivo anche sulla specifica tematica della pandemia con il contributo professionale dei consulenti-specialisti appositamente incaricati che potranno anche prestare assistenza e consulenza diretta o documentale, ma sempre gratuita per i cittadini, attraverso i previsti sportelli territoriali

- o ASSISTENZA DE VISU: che rappresenta un'assoluta novità laddove si renda necessitano un supporto in presenza.
- o Realizzazione di materiale informativo sui contenuti di specifico interesse, da distribuire presso gli sportelli attivi e ove possibile, attraverso le attività di distribuzione.

2. che il conto di tesoreria della Regione c/o la Banca d'Italia sul quale accreditare le risorse di cui al punto 1 è il seguente:

Conto di tesoreria della Regione Campania c/o la Banca d'Italia: - Tesoreria Provinciale dello Stato n. 425 sede di NAPOLI

3. sono state attivate le seguenti forme di consultazione con le associazioni dei consumatori regionali:

Con mail del 14.10.2020 della UOD02, fatta pervenire a tutte le associazioni per il tramite dell'attuale referente dell'ATS Associazioni Difesa Consumatori in seno al cosiddetto "MISE 8", è stato chiesto di fornire entro il successivo giorno 19.10, elementi utili alla definizione di uno schema di Programma regionale di utilizzo dei fondi predisposti dal Ministero sulla scorta delle indicazioni provenienti dal DM 10.08.2020 e del relativo Avviso. In virtù del confronto tenutosi in collegamento telefonico in data 17.10.2020, per mano di un rappresentante, con mail del 19.10, le 19 Associazioni dei Consumatori campane, hanno inviato la propria proposta in riscontro alla richiesta del 14 ottobre.

Tale proposta, valutata dagli uffici della DG e della UOD 02 competente, in uno con le interlocuzioni interne all'Assessorato competente, hanno dato vita alla proposta di cui al prot. 506877 del 28.10.2020, esteso anche all'Unità di Crisi COVID 19 istituita in Regione Campania con DPGRC n. 45 del 06.03.2020.

Detta proposta è stata quindi riscontrata positivamente dalle Associazioni con nota acquisita al prot. regionale 510516 del 29.10.2020.

4. Gli indicatori di risultato per le attività selezionate sono i seguenti, da integrare in base alle specifiche operative in corso di definizione:

	Iniziativa	Indicatore	Documentazione a supporto
[1]	Assistenza socio-sanitaria, compreso il sostegno psicologico alla popolazione soprattutto adulta e ai minori	- numero di persone assistite - altro (specificare)	Registri/archivi da cui si deduce il numero delle persone assistite
[2]	Potenziamento della disponibilità e dell'impiego degli strumenti di comunicazione digitale	- servizi digitali attivati - apparecchiature e/o servizi di connettività acquistati e distribuiti - numero accessi al sito - numero di pagine viste - altro (specificare)	Presenza e operatività del servizio Documentazione di acquisto Reportistica
[3]	Supporto agli sportelli o canali dedicati a favore dei consumatori.	- numero di sportelli - numero di pratiche - numero di conciliazioni - altro (specificare)	Generalità dello sportello Archivio delle pratiche Archivio delle conciliazioni

Luogo e data	30.10.2020
--------------	------------

Il Dirigente UOD02
Arch. Michele Granatiero
(ai sensi del d.lgs 82/2005 e successive modifiche)